

Ontario

**Commission
d'indemnisation des
victimes d'actes criminels**

**36^e rapport annuel
2010-2011**

Ce document a été établi conformément au *Règlement de l'Ontario 429/07, Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle*. Le document électronique original est créé dans un format accessible qui peut facilement être modifié au besoin (p. ex., gros caractères). Le document est rédigé en langage clair et utilise une police de caractère linéaire (Verdana), ainsi que des tailles de police différentes pour les en-têtes.

La certification FSC (Forest Stewardship Council) est une chaîne de traçabilité qui fait le suivi de la forêt jusqu'à l'imprimeur.

La certification FSC est une reconnaissance mondiale de pratiques responsables de gestion de la forêt sur le plan de l'environnement et sur le plan social.

TABLE DES MATIÈRES

MESSAGE DE LA PRÉSIDENTE
SOMMAIRE DU RENDEMENT
SECTEURS DE RENDEMENT CLÉS
AUDIENCES
INDEMNITÉS ACCORDÉES
INDEMNITÉS FORFAITAIRES PAR
TYPE D'INDEMNITÉ
INDEMNITÉS FORFAITAIRES PAR
TYPE D'INFRACTION
SOMMAIRE FINANCIER
PROCESSUS
MEMBRES DE LA COMMISSION
SOMMAIRE DES DÉCISIONS DE LA
COMMISSION
RESSOURCES

MESSAGE DE LA PRÉSIDENTE

Introduction

Je suis très heureuse de présenter le 36^e rapport annuel de la Commission d'indemnisation des victimes d'actes criminels. Grâce à leur dévouement et à leur engagement envers les victimes d'actes criminels, les employés et les membres de la Commission ont obtenu de nombreux résultats positifs pendant le dernier exercice.

L'année 2010-2011 est la deuxième d'un plan stratégique sur trois ans qui vise à transformer les activités de la Commission pour les rendre plus rapides, plus efficaces et plus conviviales pour les victimes et les familles qui demandent une indemnisation. Nous avons apporté de nombreux changements à notre système de traitement des requêtes qui nous ont permis d'améliorer grandement nos services.

L'engagement des membres, des employés et de la direction de la Commission dans leur travail crée un environnement où la créativité et l'innovation améliorent les services au public. Les excellents résultats actuels de la Commission n'existeraient pas sans leur travail acharné et leur dévouement. Ils travaillent sans relâche pour être accessibles, justes et réceptifs.

En 2010-2011, la Commission a lancé plusieurs innovations pour mieux servir le public. Voici certaines de nos plus grandes avancées :



Transformation du modèle de traitement des requêtes

L'un des plus grands défis à long terme de la Commission était de maintenir un processus de requête rapide, efficace et convivial. Alors que plusieurs facteurs indépendants du contrôle de la Commission permettent d'optimiser le traitement des requêtes (comme la rapidité à laquelle les fournisseurs de services nous transmettent la documentation, le volume des demandes, etc.), nous savons que la conception de l'organisation est aussi une variable importante dans notre rendement global.

Pendant plusieurs années, la Commission utilisait une structure d'organisation fonctionnelle et un aménagement organisationnel linéaire

dans la prestation de ses services. Toutes les demandes ont suivi les quatre mêmes étapes de traitement, qui correspondent aux différentes unités fonctionnelles : la réception et l'examen préliminaire des requêtes, la collecte d'information, la mise au rôle et l'audience ou la clôture du dossier.

En étudiant notre aménagement organisationnel et en évaluant les besoins et les attentes des victimes pour un processus rapide et direct, il nous a paru que d'autres systèmes pouvaient et devaient être évalués. Nous avons donc essayé un nouveau système de « triage » pour répondre aux requêtes.

Le triage est un concept largement utilisé et accepté dans les secteurs exigeant le traitement d'un grand nombre de dossiers (comme des réclamations, des procédures juridiques, etc.). L'exemple probablement le plus connu est le triage médical utilisé par le personnel des hôpitaux pour évaluer les patients et établir l'ordre de priorité pour le moment et le type de traitement nécessaire.

Dans notre cas, le triage désigne un système où le personnel d'une même région collabore en équipe pour traiter les demandes de cette région. Un membre de la Commission est assigné à chaque équipe pour orienter l'arbitrage et prendre rapidement des décisions sur diverses questions avant l'audience.

Dans ce modèle, plusieurs tâches peuvent être effectuées simultanément par différents membres de l'équipe, ce qui permet de fournir des services plus rapides et complets aux victimes. De plus, les requêtes peuvent être évaluées plus facilement pour identifier celles qui doivent être traitées immédiatement ou différemment.

En septembre 2010, la Commission a lancé un projet pilote de triage en créant l'équipe de triage de Toronto et du Nord de l'Ontario. D'octobre 2010 à mars 2011, l'équipe a étudié les procédures actuelles de traitement des requêtes, trouvé de nombreuses innovations et mis en œuvre plus de 30 changements pratiques au processus.

Grâce aux efforts de l'équipe, la Commission a pu réduire grandement le temps de traitement des dossiers (réguliers et avec prolongation) et augmenté considérablement le volume des requêtes prêtes pour les audiences. Les améliorations pendant l'année ont permis de constater qu'un modèle organisationnel fondé sur des équipes permettrait d'offrir de meilleurs services aux clients. En avril 2011, nous avons étoffé le projet pilote pour y ajouter deux nouvelles équipes de triage, l'une pour la région de l'Est et du Centre et l'autre pour la région de l'Ouest et du Centre-Ouest de la province.

Les nouvelles équipes continuent d'apprendre à maximiser les avantages de la collaboration et à trouver de

nouvelles améliorations aux services. Jusqu'à maintenant, le triage offre des résultats exceptionnels et nous cherchons actuellement comment intégrer entièrement ces avantages dans nos activités.

Nous cherchons également à utiliser le modèle régional pour renforcer notre relation avec les fournisseurs de services communautaires et régionaux.

Annnonce verbale des décisions

La pratique de la Commission était de donner des justifications écrites des décisions dans tous les dossiers. Même s'il y avait eu une audience verbale et que les parties étaient présentes pour entendre la décision, la Commission réservait sa décision jusqu'à ce que les justifications écrites de sa décision puissent être préparées. La rédaction des justifications pour tous les dossiers entraînait des retards. Comme la plupart des décisions de la Commission comprennent une indemnisation, le retard se fait particulièrement sentir pour les victimes qui doivent attendre plus longtemps avant de recevoir les sommes dont elles ont besoin. Par le fait même, le nombre de cas que les membres de la Commission peuvent entendre est moindre parce qu'il faut tenir compte du temps nécessaire pour écrire des justifications parfois longues.

Depuis janvier 2011, nous essayons de donner les justifications des décisions verbalement pendant l'audience. Les

résultats provisoires sont extrêmement positifs.

Les requérants et leurs représentants nous ont également mentionné qu'ils aimait que le processus se conclue le jour même de l'audience.

De plus, ceux qui reçoivent une indemnisation à la suite d'une décision verbale reçoivent habituellement leur indemnisation en trois à quatre semaines et n'ont pas à attendre jusqu'à cinq mois pour que les justifications complètes soient rédigées.

Nous évaluerons le potentiel à long terme de cette initiative au cours des prochains mois et il est possible que nous l'intégrions de façon permanente dans notre modèle de prestation de service en 2011-2012.

Formulaires de demande offerts en ligne

Le 1^{er} juillet 2010, la Commission a adopté deux nouveaux formulaires de demande et les a affichés sur son site Web. L'un des formulaires s'applique aux blessures et l'autre aux décès.
<http://www.cicb.gov.on.ca/fr/faq.htm>

En plus des formulaires, nous avons créé des guides utiles pour aider les requérants à remplir les formulaires. Avant de lancer ces nouveaux documents, nous avons demandé les commentaires de 250 organisations et fournisseurs de services travaillant

auprès des victimes. Nous sommes reconnaissants envers ceux qui nous ont offert leurs commentaires et nous ont par le fait même aidés à améliorer ces produits pour les victimes.

C'est la première fois dans l'histoire de la Commission, que le public peut obtenir les formulaires de demande sans devoir d'abord contacter la Commission. Nous pouvons toujours envoyer les formulaires par la poste aux personnes qui les demandent, mais plusieurs vont les chercher directement sur le site Web. Ceci permet de réduire le temps et les efforts nécessaires pour démarrer le processus de demande.

Les nouveaux formulaires de demande et les guides contiennent tous les détails nécessaires pour que la Commission puisse traiter la requête.

Par le passé, nous devions habituellement envoyer un certain nombre de documents supplémentaires après avoir reçu une demande, ce qui a souvent créé de la confusion chez les victimes ainsi que des retards. Grâce aux nouveaux formulaires, tous les renseignements sont rassemblés. Les nouveaux formulaires permettent également aux requérants de combiner plus d'un acte criminel allégué sur la même demande plutôt que remplir plusieurs requêtes.

Actuellement, nous cherchons à améliorer davantage les demandes en offrant la possibilité de les remplir de

façon électronique. Nous croyons que, d'ici la fin de 2011-2012, nous aurons adopté un plan pour atteindre cet objectif.

Mise à jour des Règles de procédure

En novembre 2010, la Commission a mis à jour ses Règles de procédures pour la première fois depuis avril 2008. Dans notre révision, nous avons beaucoup tenu compte des règles modèles élaborées par la *Society of Ontario Adjudicators and Regulators* ainsi que celles des autres tribunaux de l'Ontario.

Les nouvelles règles sont plus détaillées qu'auparavant et elles guident davantage les parties. Bien qu'elles ne créent pas vraiment de droits importants, elles clarifient un certain nombre d'enjeux procéduraux communs et régularisent les pouvoirs existants conférés par la *Loi sur l'exercice des compétences légales* ou la *Loi sur l'indemnisation des victimes d'actes criminels*. Comme pour les formulaires de demandes, la Commission a demandé des commentaires sur les ébauches de règles de parties intéressées dans toute la province et nous remercions ceux qui nous ont donné leurs commentaires constructifs.

Amélioration de l'accès aux renseignements de la police

La Commission dépend de l'accès aux renseignements des tribunaux criminels et de la police pour traiter les requêtes. Plus nous obtenons ces renseignements rapidement, plus nous pouvons passer rapidement à l'audience. Par le passé, les retards dans l'obtention des documents de la police ou des tribunaux ont causé de la frustration aux victimes qui souhaitent obtenir rapidement leur indemnisation.

Au cours de la dernière année, nous avons trouvé de nouvelles façons d'obtenir rapidement les renseignements dont nous avons besoin. En septembre, nous avons lancé un projet pilote dans la région du Nord de l'Ontario aux termes duquel les services de police peuvent nous donner les dossiers et documents pertinents sans devoir remplir notre formulaire habituel de questions de police.

Remplir le questionnaire de police est souvent coûteux en temps pour les policiers et il peut répéter des renseignements qui se trouvent dans d'autres documents. De plus, nous avons remarqué que les renseignements dans le questionnaire n'étaient parfois pas assez détaillés pour permettre à la Commission d'arbitrer la requête sans devoir demander la présence du policier à l'audience.

Afin de simplifier le processus et de réduire le nombre de demandes aux policiers, nous faisons l'essai d'un processus aux termes duquel les

services de police peuvent simplement nous donner la documentation existante qui décrit l'incident, l'enquête et l'état des procédures judiciaires plutôt que de toujours remplir notre questionnaire.

Dans la plupart des cas, ces renseignements suffisent pour permettre à la Commission de traiter la demande sans consulter davantage l'enquêteur. Toutefois, si d'autres renseignements sont nécessaires, un membre du personnel peut communiquer avec les enquêteurs par téléphone.

Nous sommes heureux d'annoncer que ce projet pilote est très réussi. Nous recevons des renseignements des services de police en quelques jours plutôt que des semaines ou des mois plus tard et les réponses sont souvent plus complètes.

Grâce au succès du projet pilote, nous le mettons actuellement en œuvre dans d'autres régions de la province et avons commencé à communiquer avec d'autres services de police pour qu'ils s'engagent dans ce nouveau processus.

Principaux résultats opérationnels

Toutes ces innovations ont permis à la Commission de clore un plus grand nombre de requêtes plus rapidement que par les années passées. Au total, 3 948 audiences ont eu lieu en 2010-2011, un sommet pour la Commission. (Voir le tableau à la page 18 intitulé « Nombre d'audiences et indemnisations totales de la CIVAC »).

Le temps de traitement moyen à partir de la réception de la demande jusqu'à la réception de l'indemnité était de 19 mois pour les demandes présentées au cours de la période prescrite de deux ans, comparativement à 24 mois en 2009-2010. Les requêtes présentées après la période prescrite étaient traitées en moyenne en 24 mois cette année par rapport à 30 mois l'an dernier. Les résultats étaient considérablement meilleurs pendant les deux derniers trimestres de 2010-2011. Par exemple, dans le quatrième trimestre, il fallait 18 mois pour traiter une demande déposée en moins de deux ans de l'incident et 21 mois pour une demande déposée après la période prescrite.

La Commission a reçu 3 667 demandes en 2010-2011 comparativement à 4 031 en 2009-2010, ce qui représente une diminution de 9 %. Deux principaux changements apportés aux processus ont contribué à cette diminution. Premièrement, grâce au nouveau formulaire de demande adopté en juillet 2010, les requérants qui auraient été obligés de présenter plusieurs demandes pouvaient maintenant ne présenter qu'une seule demande consolidée. Deuxièmement, les Règles de procédures révisées de la Commission précisent que, lorsqu'il manque certains renseignements cruciaux dans une demande, elle ne doit pas être considérée comme déposée jusqu'à ce que ces renseignements soient fournis. Ce changement aura eu une incidence sur certaines demandes présentées à la fin

de l'année puisque les Règles sont entrées en vigueur en novembre.

Au total, la Commission a accordé 30,9 M\$ en 2010-2011. En 2009-2010, elle avait accordé 32,2 M\$. L'indemnisation moyenne était de 8 374 \$ lorsqu'une indemnisation était accordée. L'indemnisation moyenne était de 7 303 \$ pour tous les dossiers entendus (soit les dossiers pour lesquels l'indemnisation a été accordée ou refusée).

Indemnisation en cas de décès

À la fin de 2010-2011, il a été beaucoup question dans les médias de l'indemnisation versée aux membres de la famille des victimes d'homicides. Il s'agit des dossiers les plus tragiques que doit traiter la Commission. En raison de cette couverture dans les médias, la Commission a reçu du public beaucoup de demandes de clarification auxquelles elle aimerait répondre.

La Commission accorde chaque année des millions de dollars en aide financière aux victimes, aux personnes qui soutiennent financièrement des victimes et aux membres de la famille des victimes d'homicides. L'indemnisation admissible et les circonstances dans lesquelles elle peut être accordée par la Commission sont définies en vertu de la *Loi sur l'indemnisation des victimes d'actes criminels* (la « Loi »).

Contrairement à ce qui a été affirmé dans certains médias, les membres de la famille des personnes assassinées ne reçoivent pas une indemnisation uniquement s'ils ont été témoins de l'événement. L'indemnisation admissible pour les membres de la famille inclut les frais d'obsèques et le coût des consultations aux endeuillés et, si le défunt avait un conjoint ou des enfants à charge au moment de sa mort, des paiements de soutien pour ces personnes à charge.

Plusieurs croient que l'indemnisation accordée en vertu de la Loi ne suffit pas. Ils voudraient que plus d'argent soit accordé à plus de personnes et dans plus de circonstances. D'autres croient le contraire. À titre de membres et d'employés de la Commission, nous devons gérer la Loi comme elle a été adoptée et interprétée par les tribunaux. C'est notre travail.

Il va sans dire que les victimes d'actes criminels violents, leurs familles et leurs êtres chers méritent d'être traités avec compassion et sensibilité par les organismes publics et organisations avec lesquels ils interagissent. Le personnel et les arbitres de la Commission tentent de le faire en rendant nos processus aussi clairs et conviviaux que possible et en expliquant avec toute la compassion possible les paramètres aux termes desquels l'indemnisation est accordée.

Nous comprenons que nos explications ne répondent pas toujours aux souhaits ou aux attentes des requérants.

Enfin, il est bon de préciser que les sommes accordées par la Commission proviennent du Trésor. Les sommes versées par la Commission à titre d'indemnisation ne proviennent pas des amendes et frais imposés aux contrevenants et versés dans le Fonds de la justice pour les victimes.

En avril 2011, le gouvernement ontarien a annoncé un programme temporaire visant à offrir une aide financière supplémentaire aux parents et aux conjoints de victimes d'homicide ainsi qu'un examen supplémentaire de la législation sur les homicides.

L'avenir

Le personnel, la direction et les membres de la Commission restent déterminés à en arriver à un processus à l'écoute des victimes qui nous permet d'arbitrer de façon juste et efficace les requêtes dans les 12 mois de la demande. En 2010-2011, 3 % de toutes les demandes présentées l'ont été en moins de 12 mois. Ce faible pourcentage nous indique qu'il reste des progrès à faire. Nous savons, grâce aux efforts et au soutien continu du ministère, que notre objectif peut être atteint. Le processus de triage des requêtes nous permet d'utiliser mieux les ressources de la Commission pour améliorer davantage nos résultats. Nous avons bon espoir que d'autres nous soutiendront dans cette aventure.

Le budget administratif et les niveaux approuvés de personnel de la

Commission font partie des obstacles possibles à cet objectif. De nouvelles réductions budgétaires de la fonction publique ont entraîné des réductions dans tout le gouvernement, y compris notre organisation. Compte tenu des résultats exceptionnels que nous avons prévus en raison du triage, nous avons pu soutenir une réduction de personnel supérieure à ce qui aurait normalement été attendu de nous. Nous avons toutefois mentionné que de nouvelles réductions de personnel pourraient avoir de graves conséquences sur nos bons résultats. Afin de conserver notre impulsion actuelle et d'atteindre les objectifs de rendement pour 2011-2012, soit d'entendre 4 000 cas d'une durée moyenne de 18 mois, la Commission fournira au ministère un plan d'affaire qui maintient nos services améliorés aux victimes d'actes criminels violents en Ontario.

Il est bien certain que la Commission est devenue plus efficiente et efficace. Son personnel et son équipe de direction se concentrent sur la productivité. La Commission offre un meilleur service au public avec un personnel réduit, mais il n'y a pas de doute qu'une réduction inattendue du personnel de la Commission aura un effet défavorable sur notre capacité de mener à bien notre projet de transformation. La Commission ne sera pas en mesure de soutenir les résultats nécessaires pour garder le rythme du volume de demandes reçues.

Nous continuons d'élaborer des stratégies pour veiller à ce que les

gains de rendement opérationnel exceptionnels que nous avons obtenus au cours des trois dernières années pour les victimes d'actes criminels violents en Ontario ne s'érodent pas.

Maureen Armstrong,
Présidente,
Commission d'indemnisation des
victimes d'actes criminels

SOMMAIRE DU RENDEMENT

Les objectifs de rendement opérationnel de la Commission pour 2010-2011 étaient de tenir 4 000 audiences et que le délai moyen entre la réception de la demande jusqu'à la communication de l'ordonnance soit de 21 mois. En général, les objectifs de rendement pour 2010-2011 ont été essentiellement atteints. Nous avons tenu 3 948 audiences et le délai moyen était de 21 mois.

Le rendement pendant l'année s'est amélioré. Les résultats du quatrième trimestre furent probablement les meilleurs de l'histoire de l'organisation. Selon les résultats du premier trimestre, le délai de 27 mois projeté pour la fin de l'année était décevant et notre volume de requêtes traitées à la fin de juillet était à son niveau le plus bas en plus de trois ans. Pour nous assurer que les buts stratégiques approuvés de la Commission et les objectifs de rendement soient atteints, différents projets administratifs intérimaires relatifs au traitement des requêtes et à la mise au rôle ont été élaborés et mis en œuvre de toute urgence. Grâce à l'augmentation de la supervision de la direction, le rendement de la Commission s'est grandement amélioré.

Analyse du rendement opérationnel de la CIVAC pour 2010-2011

2010-2011		Régulières	Prolongation	Global
Premier tiers de l'année	(avril, mai, juin, juillet)	25,0 mois	30,2 mois	26,5 mois
Deuxième tiers de l'année	(août, sept., oct., nov.)	18,3 mois	21,9 mois	19,3 mois
Troisième tiers de l'année	(déc., janvier, février, mars)	18,2 mois	21,9 mois	19,1 mois

En septembre, la première phase du projet pilote de triage régional par équipe de la CIVAC a commencé. Elle se concentrait sur des améliorations pratiques du service offert aux victimes par la Commission et sur un arrangement de travail collaboratif par équipe. L'équipe pilote a mis en œuvre des changements pour réduire les délais administratifs de sorte que la Commission puisse, à long terme, atteindre un processus de requête de 12 mois. Grâce à des réalignements et à un nouvel accent sur la productivité opérationnelle collaborative par équipe, de grandes améliorations ont été obtenues. Les changements ont produit des résultats immédiats.

Pendant l'année, nous avons pu réduire considérablement le délai moyen de clôture des demandes.

- Au premier trimestre, il fallait 24,9 mois pour clore les requêtes déposées pendant la période prescrite de deux ans. Au quatrième trimestre, la moyenne était de 17,9 mois, ce qui constitue une amélioration pendant l'année de 28 %.

Pour les requêtes qui nécessitaient une prolongation parce qu'elles avaient été déposées plus de deux ans après la date de l'incident, l'amélioration pendant l'année a également été considérable.

- Au premier trimestre, le délai moyen était de 31 mois, alors qu'au quatrième trimestre, il était de 20,7 mois, soit une amélioration pendant l'année de 33 %.

Globalement pendant l'année, il a fallu en moyenne 19 mois pour clore les demandes régulières et 23 mois pour les demandes « prolongées ».

Pour la quatrième année consécutive, le délai moyen pour la préparation des ordonnances de la Commission s'est amélioré. En 2010-2011, le délai a diminué de 12,5 %. Depuis 2006-2007, le temps nécessaire pour clore les requêtes a diminué de plus de la moitié.

Exercice	Délai moyen pour clore les requêtes régulières	Diminution du délai (depuis 2006-2007)
2006-2007	environ 39 mois	--
2007-2008	environ 32 mois	7 mois
2008-2009	environ 27 mois	12 mois
2009-2010	environ 24 mois	15 mois
2010-2011	environ 19 mois	18 mois

La deuxième phase du projet pilote de triage a commencé en avril 2011 par la création de deux autres équipes régionales. Cet agrandissement aidera la Commission à atteindre son objectif d'un processus de requête de 12 mois. En 2011-2012, nous prévoyons clore 4 000 requêtes avec un délai moyen de 18 mois.

SECTEURS DE RENDEMENT CLÉS

	2007- 2008	2008- 2009	2009- 2010	2010-2011
Demandes reçues	4 321	4 026	4 031	3 667*
Nombre d'audiences	3 466	3 859	3 792	3 948
Nombre de dossiers terminés	2 598	3 505	3 548	3 593
Délai moyen (jours) entre l'audience et la préparation des ordonnances	50	37	32	28
Indemnité moyenne	10 761 \$	10 085 \$	7 798 \$	7 303 \$ **
Nombre total de cas où des paiements périodiques mensuels ont été versés	258	297	282	245
Délai moyen (jours) entre la réception de la demande et l'audience				
a) Lorsque la demande est présentée dans le délai de prescription de deux ans	853	680	680	459 ***
b) Lorsque la demande est présentée après l'expiration du délai de prescription de deux ans	1 093	881	843	565
Délai moyen (jours) entre la réception de la demande et l'octroi de l'indemnité				
a) Lorsque la demande est présentée dans le délai de prescription de deux ans	928	812	726	582

b) Lorsque la demande est présentée après l'expiration du délai de prescription de deux ans

1 187

1 016

888

704

REMARQUES :

* Le 1^{er} juillet 2010, la CIVAC a présenté un nouveau formulaire de demande en ligne qui permet aux requérants de combiner des demandes qu'ils auraient dû présenter séparément par le passé. Cette nouvelle procédure a réduit le nombre de demandes reçues en 2010-2011.

** L'indemnité moyenne était de 8 374 \$ dans le cas des demandes pour lesquelles une indemnité a été accordée. L'indemnité moyenne pour toutes les demandes (y compris les refus) était de 7 303 \$.

*** Ceci représente une amélioration de 32,5 % pour les demandes régulières. Si les dossiers « rouverts » (les dossiers qui ont été fermés pendant un certain temps puis ouverts de nouveau) font partie du calcul du délai, l'amélioration est réduite à 22 %. Les requêtes prolongées ont connu une amélioration de 33 % du délai administratif, ou 28 % si l'on tient compte des dossiers « rouverts ».

AUDIENCES

Une audience de la CIVAC peut être une audience écrite ou une audience orale. En 2010-2011, la Commission a prévu 4 125 audiences et en a tenu 3 948.

Ventilation des audiences par endroits

Région	Endroit	% des audiences orales
Toronto*	Toronto	39,1
Est et Centre-Est	Belleville, Cornwall, Kingston, Ottawa, Orillia et Peterborough	22,2
Ouest et Centre-Ouest	Kitchener, London, Windsor, Hamilton et St. Catharines	25,6
Nord-Ouest et Nord-Est	Kenora, North Bay, Sault Ste. Marie, Sioux Lookout, Sudbury, Thunder Bay et Timmins	13,1

* Le projet pilote de l'équipe de triage régional définit Toronto comme étant les limites officielles de la ville de Toronto. Toutefois, la Commission a maximisé l'utilisation de sa salle d'audience du 250, rue Dundas O. en y tenant les audiences pour la région du Grand Toronto (Brampton, Newmarket, etc.).

Le nombre d'audiences tenues a augmenté de 4 % par rapport à l'année précédente, ce qui représente une augmentation de 94,2 % par rapport aux audiences tenues en 2006-2007. Parmi ces audiences, 65 % étaient orales et 35 % écrites. Le délai moyen entre la réception de la demande et la date d'audience était de 16 mois. La Commission continue d'utiliser tous les types d'audiences (écrites, électroniques et orales) afin de réduire les délais. En général, la Commission choisit le mode d'audience qui sera tenue. Toutefois, les requérants peuvent choisir une audience orale.

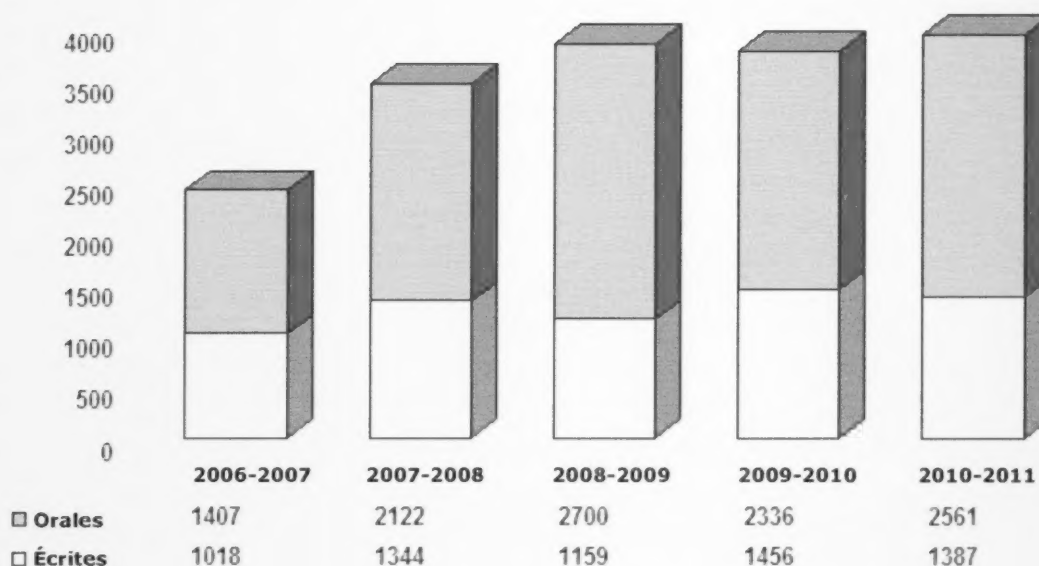
Rendement opérationnel de la CIVAC (nombre d'audiences) au cours des quatre derniers exercices

Année	Nombre d'audiences	Orales (%)	Écrites (%)
2007-2008	3092	61 %	39 %
2008-2009	3859	70 %	30 %

2009-2010	3792	62 %	38 %
2010-2011	3948	65 %	35 %

Le graphique ci-dessous indique le nombre et le type d'audiences tenues en 2010-2011, comparativement aux résultats des cinq derniers exercices.

Types d'audiences



INDEMNITÉS ACCORDÉES

La Commission peut ordonner le paiement des indemnités sous forme de montants forfaitaires ou de versements périodiques. Les indemnités forfaitaires sont des paiements uniques versés à un requérant admissible. Elles comprennent les indemnités versées en vertu de l'article 14 (indemnités provisoires), de l'article 25 (modifications des ordonnances d'indemnisation) et de l'article 22 (dépens), de même que les paiements des rapports médicaux utilisés pour étayer la demande. Les versements périodiques sont des indemnités qui sont versées mensuellement. Certaines victimes dont les blessures sont particulièrement graves peuvent recevoir des versements périodiques pendant des années, voire des décennies, jusqu'à concurrence de 365 000 \$.

Globalement, l'indemnité moyenne en 2010-2011 était un peu plus basse qu'en 2009-2010. Pendant les exercices 2006-2007 et 2008-2009, des indemnités moyennes très élevées ont été enregistrées, contrairement à la tendance à long terme de la Commission. Les données pour 2009-2010 et 2010-2011 signalent un retour à la tendance historique. Il est également à noter que le Programme d'intervention rapide auprès des victimes (PIRV) du ministère continue de répondre à certains besoins financiers qui auraient auparavant été versés par la CIVAC, ce qui réduit le nombre total de demandes d'indemnisation de ces victimes.

Récemment, nous avons étudié nos statistiques afin de nous assurer que nous pouvons fournir au public les renseignements les plus fiables sur notre travail. Relativement aux indemnisations, nous avons cerné deux problèmes qui exigent une étude approfondie.

- Tout d'abord, les données moyennes publiées de la Commission ont parfois été calculées en fonction du nombre total de décisions rendues, comprenant ainsi les cas où l'indemnisation a été refusée. Par conséquent, le montant moyen reçu par les requérants à qui une indemnisation a été accordée est dans les faits plus élevé que ne le laissent croire les données annoncées.
- Ensuite, le montant moyen comprend les coûts liés à la demande. Lorsque la Commission accorde une indemnisation pour les coûts liés par exemple au déplacement pour se rendre à l'audience, aux honoraires juridiques et aux débours, ces montants sont inclus dans le montant de l'indemnisation.

Nous croyons qu'il serait plus juste que ces indemnisations soient indiquées séparément. Pendant le prochain exercice, nous réviserons ces statistiques plus en détail et apporterons les modifications qui s'imposent.

Le tableau ci-dessous présente une rétrospective des 15 dernières années sur les indemnisations accordées par la CIVAC aux victimes d'actes criminels violents en Ontario :

Nombre d'audiences et indemnisations totales de la CIVAC

Exercice	Nombre d'audiences	Indemnisations totales
1996-1997	3 434	13,1 M\$
1997-1998	2 905	14,4 M\$
1998-1999	2 390	12,5 M\$
1999-2000	2 205	13,7 M\$
2000-2001	2 498	16,7 M\$
2001-2002	2 134	13,8 M\$
2002-2003	1 716	17,6 M\$
2003-2004	2 424	17,6 M\$
2004-2005	2 654	21,0 M\$
2005-2006	2 321	18,3 M\$
2006-2007	2 425	22,3 M\$
2007-2008	3 461	31,0 M\$
2008-2009	3 859	43,7 M\$
2009-2010	3 792	32,1 M\$
2010-2011	3 948	30,9 M\$
TOTAL	42 166	318,7 M\$
Moyenne	2 811	21,2 M\$

Les indemnisations peuvent être accordées pour :

- les dépenses raisonnablement et réellement engagées ou à prévoir du fait de la lésion ou du décès de la victime;
- la perte pécuniaire subie par la victime du fait d'une invalidité totale ou partielle qui nuit à sa capacité de travail;

- la perte pécuniaire subie par les personnes à charge de la victime du fait de son décès;
- la douleur et les souffrances;
- la pension alimentaire à un enfant né à la suite d'un viol;
- une autre perte pécuniaire subie du fait de la lésion de la victime et les dépenses qui, de l'avis de la Commission, peuvent être raisonnablement engagées.

Le tableau suivant compare sur trois ans les indemnisations accordées par la CIVAC aux victimes d'actes criminels violents en Ontario sous forme de montants forfaitaires :

INDEMNITÉS FORFAITAIRES PAR TYPE D'INDEMNITÉ

INDEMNITÉS (milliers de dollars)	2008- 2009	2009- 2010	2010- 2011
Douleur et souffrances	36 227 \$	25 982 \$	25 246,0 \$
Pertes de salaires	950 \$	754 \$	619,8 \$
Frais médicaux ¹	1 656 \$	1 103 \$	1 157,6 \$
Frais funéraires	724 \$	473 \$	325,9 \$
Frais juridiques liés à la demande	68 \$	70 \$	82 \$
Autres pertes pécuniaires	369 \$	189 \$	253 \$
Autres ²	931 \$	1 037 \$	1 044,2 \$
Total	40 677,3 \$	29 532,4 \$	28 728,5 \$

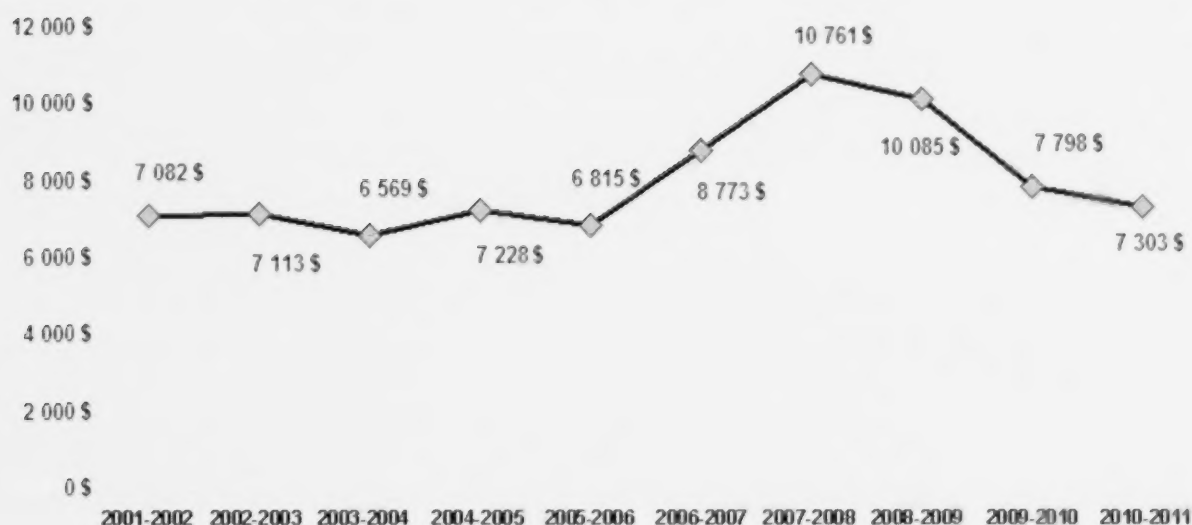
REMARQUES :

1. L'expression « Frais médicaux » inclut les frais dentaires, les honoraires des thérapeutes et les frais d'ambulance, ainsi que les coûts associés à l'obtention de rapports médicaux à l'appui des demandes.

2. L'expression « Autre » s'entend des indemnités provisoires en vertu de l'article 14, des indemnités en vertu de l'article 25 et des coûts associés à l'obtention de rapports pour étayer une demande de modification en vertu de l'article 25.

Le graphique ci-dessous indique la tendance des indemnités accordées par la CIVAC aux victimes d'actes criminels violents en Ontario sous forme de montants forfaitaires :

Indemnité moyenne accordée – Tendance sur dix ans

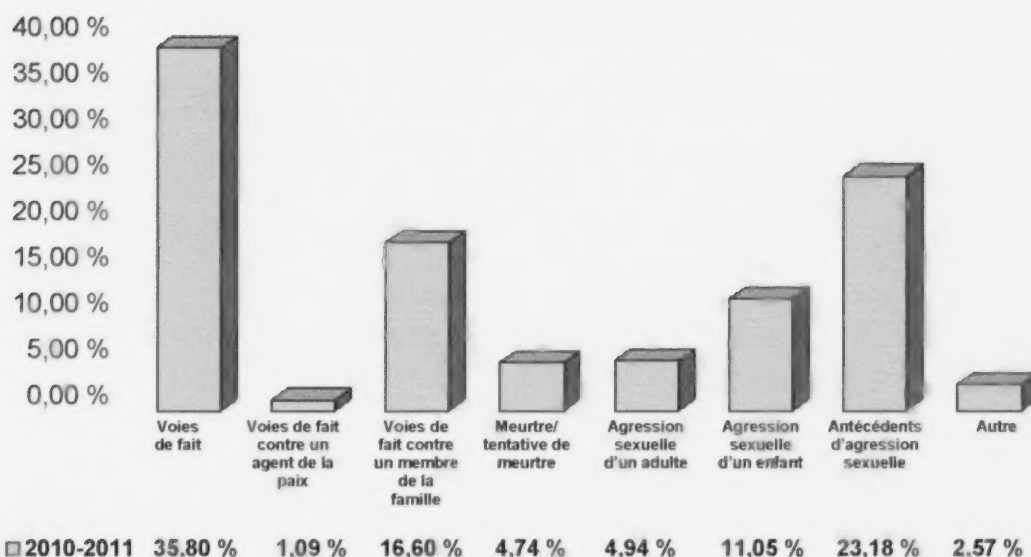


En 2010-2011, la Commission a révisé et mis à jour son approche à la collecte de données sur les types d'infraction pour :

- aider l'identification des problèmes et le traitement des requêtes;
- mieux évaluer les problèmes de rendement en fonction de la nature de l'acte criminel;
- obtenir des renseignements plus précis pour informer le public.

Il n'y a pas eu de changement important dans les types d'infraction pour lesquels la Commission a accordé des indemnités au cours des dernières années.

INDEMNITÉS FORFAITAIRES PAR TYPE D'INFRACTION



REMARQUES :

L'expression « Antécédents d'agression sexuelle » s'entend de toute demande fondée sur une agression sexuelle qui est soumise après l'expiration du délai de prescription de deux ans.

L'expression « Autres » s'entend d'un incendie criminel, d'un vol et de harcèlement criminel.

Un groupe de travail a évalué les pratiques exemplaires des activités de collecte statistiques antérieures et a évalué les renseignements qui contribueraient le plus aux activités de gestion des connaissances de la Commission. Les grands types d'infractions (comportant d'importantes sanctions en vertu du *Code criminel*) et celles décrites dans la LIVAC étaient inclus. Le suivi des agressions sexuelles, de la violence faite aux enfants et des voies en fait contre un membre de la famille a été jugé particulièrement important. Malheureusement, ce travail n'a pas été terminé à temps pour nous permettre d'ajouter les nouveaux types d'infractions dans le présent rapport. Toutefois, la nouvelle liste de catégories d'infraction est indiquée ci-après.

CATÉGORIES D'INFRACTION

Incendie criminel	Blessures causées par un incendie allumé intentionnellement
Voies de fait simples	Voies de fait simples contre un ou une adulte
Voies de fait multiples	Voies de fait multiples contre un ou une adulte (par un même présumé contrevenant ou par plusieurs présumés contrevenants, à l'exclusion des voies de fait contre un membre de la famille)
Voies de fait contre un agent de la paix	Voies de fait contre un policier ou un autre agent de la paix
Voies de fait simples contre un membre de la famille	Agression physique et/ou sexuelle simple dans le contexte d'une relation interpersonnelle (comprennent les conjoints et conjointes de fait, les amies et amis de cœur et les conjoints et conjointes de même sexe)
Voies de fait multiples contre un membre de la famille	Agressions physiques et/ou sexuelles multiples dans le contexte d'une relation interpersonnelle (comprennent les conjoints et conjointes de fait, les amies et amis de cœur et les conjoints et conjointes de même sexe)
Voies de fait simples contre un enfant	Voies de fait simples contre un ou une enfant de moins de 16 ans (comprennent les adultes qui présentent une demande pour des incidents qui sont survenus avant l'âge de 16 ans)
Voies de fait multiples contre un enfant	Voies de fait multiples contre un ou une enfant de moins de 16 ans (comprennent les adultes qui présentent une demande pour des incidents qui sont survenus avant l'âge de 16 ans)
Décès	Homicide ou négligence criminelle causant la mort
Agression sexuelle simple	Agression sexuelle simple contre un ou une adulte
Agressions sexuelles multiples	Agressions sexuelles multiples contre un ou une adulte (par un même présumé contrevenant ou par plusieurs présumés contrevenants, à l'exclusion des agressions contre un membre de la famille)
Agression sexuelle simple d'un enfant	Agression sexuelle simple d'un ou d'une enfant de moins de 16 ans (comprennent les adultes qui présentent une demande pour des incidents qui sont survenus avant l'âge de 16 ans)
Agressions sexuelles multiples d'un enfant	Agressions sexuelles multiples d'un ou d'une enfant de moins de 16 ans (comprennent les adultes qui présentent une demande pour des incidents qui sont survenus avant l'âge de 16 ans)
Agressions sexuelles et voies de fait multiples contre un membre de la famille	Agressions sexuelles/physiques et voies de fait multiples par des présumés contrevenants <i>différents</i> . L'âge de la victime n'importe pas (les incidents survenant pendant l'enfance peuvent être combinés à ceux survenus à l'âge adulte)
Autre	Tout le reste

Les requêtes pour des incidents multiples pour « voies de fait contre un membre de la famille » et « agression sexuelle » ont été jugées prioritaires. La nouvelle liste des codes d'infraction reflète autant que possible les types de requêtes décrits dans le nouveau formulaire de demande. Les requêtes pour des types d'incidents multiples reçoivent habituellement le code de l'infraction la plus grave.

SOMMAIRE FINANCIER

Les fonds alloués à la Commission pour les indemnités et dépenses de fonctionnement proviennent du Fonds de la justice pour les victimes. Dans le tableau ci-dessous, les « Paiements de transferts » sont des indemnités qui sont versées directement aux victimes. Les autres dépenses sont des frais d'exploitation liés à l'administration du programme.

En 2010-2011, le gouvernement de l'Ontario a versé des fonds supplémentaires pour le paiement des indemnités, le solde des dossiers en attente avant le 1^{er} avril 2008, calculés selon l'indemnité moyenne de 10 085 \$, ainsi que la prise en compte des dépenses liées à l'étude des nouveaux cas amorcée en 2010-2011 qui donneront éventuellement au versement d'indemnités. Les dépenses totales en paiements de transferts de 17,73 millions de dollars déclarées pour 2010-2011 comprennent ces charges à payer, auxquelles s'ajoutent les paiements de dépenses périodiques et de dépenses médicales au cours de l'année.

Les indemnités réelles versées en 2010-2011 ont totalisé 30,94 M\$, dont 4,08 M\$ pour les requêtes datant d'avant 2008, 11,76 M\$ pour les requêtes de 2008-2009, 9,58 M\$ pour les requêtes de 2009-2010 et 0,68 M\$ pour les requêtes de 2010-2011.

Sommaire financier comparatif – Comptabilité d'exercice

Article de compte	Exercice financier (1 ^{er} avril – 31 mars)	
	2009-2010 Dépenses réelles	2010-2011 Dépenses réelles
Traitements et salaires	3 884 072 \$	3 994 331 \$
Avantages sociaux	630 134 \$	619 457 \$
Transports et communications	471 975 \$	461 853 \$
Services	2 388 237 \$	2 544 022 \$
Fournitures et matériel	59 449 \$	48 983 \$
Paiements de transfert	20 888 270 \$	17 734 719 \$
Total	28 322 137 \$	25 403 366 \$

SOMMAIRE FINANCIER (suite)

	2009-2010 Solde de fin d'exercice	2010-2011 Solde de fin d'exercice
PT – Charges à payer sur les dossiers en souffrance	4 852 184 \$	776 505 \$
PT – Charges à payer sur les nouveaux dossiers 2008-2009	14 511 547 \$	2 753 767 \$
PT – Charges à payer sur les nouveaux dossiers 2009-2010	19 416 860 \$	9 839 035 \$
PT – Charges à payer sur les nouveaux dossiers 2010-2011		17 744 548 \$
Total des charges à payer sur les dossiers en souffrance et sur les nouveaux dossiers	38 780 591 \$	31 113 855 \$
PT – Charges à payer sur les versements périodiques	28 462 933 \$	22 939 651 \$

REMARQUE :

En 2011-2012, la Commission engagera un tiers indépendant pour effectuer un examen détaillé de ses différentes formules de charges à payer et offrir des recommandations pour valider la méthodologie d'évaluation de la charge de travail de la Commission. Cet examen aidera la Commission à veiller à ce que ses activités sont soutenues par une évaluation à jour et précise des charges potentielles de ses requêtes existantes à traiter en vertu de la LIVAC, en plus du coût des ressources humaines nécessaires pour traiter ces requêtes, à l'aide des lignes directrices et politiques actuelles.

DESCRIPTION DU PROGRAMME

Aperçu

La Commission d'indemnisation des victimes d'actes criminels est un tribunal administratif quasi judiciaire qui offre une compensation aux victimes de crimes violents survenus dans la province de l'Ontario. La Commission est régie par la *Loi sur l'indemnisation des victimes d'actes criminels* et elle applique les règles et procédures de la *Loi sur l'exercice des compétences légales*. Elle est assujettie à la *Loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée*.

Des demandes peuvent être déposées par des victimes qui ont subi des blessures en leur nom, et aux fins des dépenses engagées et de pertes pécuniaires subies à la suite d'un décès ayant résulté d'un acte criminel, conformément au *Code criminel*. Les requérants doivent faire la preuve que, selon toutes probabilités, un crime violent a été perpétré, provoquant des blessures ou un décès de même que des pertes financières liées à ces blessures ou à ce décès. Si une personne est déclarée coupable d'un acte criminel, cette condamnation est réputée être une preuve concluante qu'un crime a été commis.

Toutes les requêtes doivent être déposées auprès de la Commission dans les deux ans qui suivent la date de l'incident. Dans certains cas, la Commission peut décider de proroger ce délai. Elle tiendra alors compte de divers facteurs, dont la durée et les motifs du délai et du fait que des preuves adéquates existent pour étayer la requête. Une demande de prorogation doit être présentée et approuvée pour permettre à la requête de poursuivre son cours.

En vue de déterminer s'il faut accorder une indemnité et, le cas échéant, le montant de cette indemnité, la Commission tient compte de toutes les circonstances qui entourent l'incident, y compris du fait que le comportement de la victime a ou non provoqué la blessure ou le décès ou y a contribué, du fait que la victime a ou non rapporté sans tarder l'incident à la police et a ou non apporté toute sa collaboration durant l'enquête et du fait que la victime a ou non reçu une indemnité quelconque de toute autre source.

Qui est admissible à une indemnité?

- Les personnes qui subissent des blessures à la suite d'un crime violent perpétré en Ontario. Parmi les crimes violents qui constituent une infraction au *Code criminel*, on compte les voies de fait, les agressions sexuelles et l'utilisation dangereuse d'une arme à feu.
- Les personnes qui prennent soin d'une victime d'un crime violent et qui subissent une perte de revenus ou doivent engager des dépenses, en raison de la blessure ou du décès de la victime.

- Les personnes qui étaient à la charge d'une victime décédée (en cas de meurtre).
- Les agents de la paix qui sont blessés en tentant d'arrêter une personne ou des personnes qui sont blessées lorsqu'elles tentent d'empêcher un crime ou d'aider un agent de police à faire une arrestation.

Quelles sont les indemnités offertes?

- Les dépenses réelles et raisonnables déjà engagées ou qui doivent être engagées ultérieurement en raison de la blessure ou du décès d'une victime;
- Les frais de soins médicaux, dentaires ou consultatifs d'urgence, les frais funéraires et les frais de soutien;
- Le salaire perdu, généralement jusqu'à concurrence de 250 \$ par semaine ou de 1 000 \$ par mois, en raison d'une incapacité totale ou partielle empêchant la victime de travailler;
- Les pertes pécuniaires subies par les personnes à la charge de la victime décédée;
- La douleur et la souffrance;
- Le soin des enfants nés à la suite d'un viol.

La Commission n'accorde aucune indemnité pour ce qui suit :

- Biens endommagés ou volés;
- Accidents impliquant un véhicule automobile (conduite en état d'ébriété ou délit de fuite);
- Frais juridiques liés à des poursuites criminelles ou civiles;
- Souffrance liée à la parution devant une cour criminelle;
- Accidents sur les lieux de travail (la demande doit être déposée devant la Commission de la sécurité professionnelle et de l'assurance contre les accidents du travail);
- Le chagrin et la peine des parents et des amis d'une victime décédée.

Les types d'indemnités ci-dessous peuvent être accordés :

Indemnités forfaitaires

La Commission peut accorder un montant maximal de 25 000 \$ à la suite de blessures qui découlent d'un incident. Si plus d'une personne est blessée durant un incident, l'indemnité maximale versée à tous les requérants en ce qui a trait à

un incident ne peut dépasser 150 000 \$. Les indemnités forfaitaires sont celles qui sont le plus souvent accordées par la Commission.

Versements périodiques (paiements mensuels)

Si la Commission est convaincue que la perte financière sera permanente (perte de salaire qui découle d'une blessure permanente), elle peut accorder un montant maximum de 1 000 \$ par mois, sous réserve d'un montant maximum total de 365 000 \$ pour tous les requérants au titre d'un même incident. Si des montants forfaitaires et des versements périodiques sont accordés, le montant forfaitaire ne peut pas excéder 12 500 \$. Les versements périodiques sont revus régulièrement et ils peuvent être interrompus à une date ultérieure.

Indemnités provisoires (article 14 de la Loi sur l'indemnisation des victimes d'actes criminels)

En cas de besoin immédiat de fonds pour couvrir des frais médicaux, de soutien ou funéraires, la Commission peut autoriser le règlement de ces dépenses avant l'audience de la cause. La Commission doit cependant avoir des preuves suffisantes qui lui permettent de conclure qu'une indemnité sera probablement accordée à la suite de l'audience.

Modification de l'ordonnance d'indemnisation (article 25 de la Loi sur l'indemnisation des victimes d'actes criminels)

La Commission peut modifier une ordonnance de versement d'une indemnité après une audience dans certains cas, notamment si les circonstances changent. Une telle modification ne peut être faite que si une indemnité a d'abord été accordée.

PROCESSUS

Présentation d'une demande d'indemnisation

Les formulaires de demande d'indemnisation peuvent être obtenus sur le site Web de la Commission d'indemnisation des victimes d'actes criminels au www.cicb.gov.on.ca, ou par téléphone au numéro sans frais 1 800 372-7463, au numéro local (RGT) 416 326-2900, et par la poste à l'adresse suivante : 439, avenue University, 4^e étage, Toronto (Ontario) M5G 1Y8.

Obtention des renseignements

En vue de déterminer si une indemnité doit être accordée à un requérant, la Commission exige des preuves indiscutables qu'un acte de violence a été commis, de même qu'une description des circonstances qui entourent l'incident, la nature des blessures et les frais ou pertes de salaires pour lesquels le requérant recherche une compensation. Le personnel de la Commission indique les renseignements qui sont exigés à l'appui de la requête, comme des rapports d'hôpitaux, de médecins, de dentistes, de thérapeutes ou de tribunaux liés directement à l'incident. Si l'incident a été rapporté à la police, la Commission communique avec celle-ci et lui demande un rapport écrit.

L'audience

Une fois qu'ils ont reçu tous les documents pertinents, les membres de la Commission prennent une décision au sujet de la demande après une audience orale ou écrite. Lors d'une audience orale, les parties et les témoins font un témoignage sous serment en personne ou parfois par téléphone. Lors d'une audience écrite, les membres de la Commission rendent leur décision en fonction des documents et des autres renseignements en dossier. Le requérant, le contrevenant et le procureur général sont tous des parties à l'audience et peuvent fournir des documents ou assister à une audience orale.

Une fois l'audience terminée, la Commission prépare une ordonnance écrite qu'elle fait parvenir aux parties. Si la Commission décide d'accorder une indemnité au requérant, un chèque lui est envoyé avec l'ordonnance écrite.

Après l'audience

Si un requérant n'est pas d'accord avec l'ordonnance de la Commission et que la décision a été prise par un seul membre de la Commission, le requérant peut demander une révision par au moins deux membres de la Commission, dans les 15 jours qui suivent la réception de la décision initiale. Si cette dernière a été prise par plus d'un membre de la Commission, le requérant ne peut interjeter appel que sur une question de droit devant la Cour supérieure de justice (Cour divisionnaire) dans les 30 jours qui suivent la réception de l'ordonnance.

MEMBRES DE LA COMMISSION

La composition de la Commission vise à refléter la diversité de la population et des différentes régions de l'Ontario. Les personnes suivantes étaient membres de la Commission au 31 mars 2011.

Présidente	Premier mandat	Mandat actuel
Maureen Armstrong	21 août 2008	21 août 2008 au 20 août 2011
Vice-présidents	Premier mandat	Mandat actuel
Paula Klein	18 mars 1993	16 novembre 2007 au 20 novembre 2011
Al Spadaccini	30 juin 2006	29 décembre 2007 au 9 mars 2012
Anne Stanfield	1 ^{er} novembre 1973	Ouvert
Maria Tassou	6 juin 2007	26 mai 2011 au 26 mai 2014

MEMBRES DE LA COMMISSION

	Premier mandat	Mandat actuel
M Saleem Akhtar	8 septembre 2009	8 septembre 2009 au 7 septembre 2011
Lisa Barazzutti	20 octobre 2010	20 octobre 2010 au 19 octobre 2012
George Berrigan	7 février 2007	6 février 2009 au 6 février 2012
Marion Boyd	8 octobre 1999	7 octobre 2009 au 7 octobre 2012
John Brothers	1 ^{er} juin 2005	31 mai 2008 au 31 mai 2013
Nicole Chenier-Cullen	8 septembre 2009	8 septembre 2009 au 7 septembre 2011
Emily Crocco	3 décembre 2008	2 décembre 2010 au 2 décembre 2013
Roderick Flynn	6 juin 2007	5 juin 2009 au 5 juin 2012
Keith Forde	20 octobre 2010	20 octobre 2010 au 19 octobre 2012
Gemma Harmison	3 septembre 2000	5 mars 2011 au 5 mars 2016
Jacqueline Harper	20 octobre 2010	20 octobre 2010 au 19 octobre 2012
Jo-Anne Hughes	22 octobre 2008	21 octobre 2010 au 21 octobre 2013
Christie Jefferson	2 juin 2010	2 juin 2010 au 1 ^{er} juin 2012
Wendy King	20 octobre 2010	20 octobre 2010 au 19 octobre 2012
Kirsten Kurzuk	3 décembre 2008	2 décembre 2010 au 2 décembre 2013
Susan Lee	13 avril 2011	13 avril 2011 au 12 avril 2013

William Liber	11 mars 1996	10 mars 2009 au 10 mars 2012
Janet MacEachen	8 septembre 2009	8 septembre 2009 au 7 septembre 2011
Ronaq Massey	29 avril 1999	28 avril 2007 au 28 avril 2012
Charlotte McQuade	8 septembre 2009	8 septembre 2009 au 7 septembre 2011
Willson McTavish	3 février 2003	2 février 2007 au 2 février 2012
Jay Meunier	8 septembre 2009	8 septembre 2009 au 7 septembre 2011
Virginia Morra	6 juin 2007	5 juin 2009 au 5 juin 2012
Aggrey Msosa	8 septembre 2009	8 septembre 2009 au 7 septembre 2011
Stanley Newman	1 ^{er} juin 2005	31 mai 2011 au 31 mai 2013
John R. Radmore	18 février 2004	17 février 2007 au 17 février 2012
Veda Rangan	8 septembre 2009	8 septembre 2009 au 7 septembre 2011
Kabir Ravindra	6 juin 2007	5 juin 2009 au 5 juin 2012
Sharon A. Saunders	9 octobre 2002	8 octobre 2009 au 8 octobre 2013
Linda Spears	13 juin 2007	12 juin 2011 au 12 juin 2016
Dawn Sullivan	7 février 2007	6 février 2009 au 6 février 2012
Norma Telfer	8 septembre 2009	8 septembre 2009 au 7 septembre 2011
Leni Untinen	7 février 2007	6 février 2009 au 6 février 2012
Dawn Wickett	6 juin 2007	5 juin 2009 au 5 juin 2012

SOMMAIRE DES DÉCISIONS DE LA COMMISSION

Chaque année, la Commission expose la façon dont elle met en application la *Loi sur l'indemnisation des victimes d'actes criminels* en préparant un sommaire d'exemples des décisions. Les demandes d'indemnisation qui suivent et les ordonnances subséquentes illustrent certains des aspects pris en compte lors de la prise de décision, ainsi que les indemnités accordées. Dans le but de protéger la vie privée des victimes qui ont courageusement divulgué à la Commission une foule de renseignements personnels et de nature délicate, nous nous sommes efforcés d'omettre les détails qui permettraient d'identifier la victime, même lorsque l'affaire a fait l'objet d'une audience publique.

1001-82128 – Voies de fait contre un membre de la famille

Cette requérante affirmait avoir fait l'objet de mauvais traitements de la part de son conjoint à plusieurs reprises pendant une période de trois ans pendant qu'ils vivaient ensemble à Toronto. En plus des mauvais traitements, il la menaça de violence grave et endommagea des meubles avec un couteau. Il l'agrippa avec force et la poussa, la frappa au visage et au corps et lui tira les cheveux. Peu après la fin de la relation, le contrevenant entra de force chez elle et l'attaqua. Il la menaça avec un couteau et l'étrangla jusqu'à la perte de conscience en lui enroulant une rallonge électrique autour du cou. Il menaça également de lui brûler les parties génitales avec un fer à friser. Des voisins appelèrent la police et le contrevenant fut arrêté. Pour cet incident, le contrevenant fut condamné pour voies de fait et menaces en violation des articles 266 et 264.1, respectivement, du *Code criminel* et il fut condamné à 90 jours d'incarcération.

La requérante subit des ecchymoses à la tête, au cou et au corps en raison de ces voies de fait, mais elle n'eut pas besoin ni ne reçut de traitements médicaux. Elle souffrait de dommages psychologiques préexistants en raison de voies de fait semblables de la part d'un autre conjoint et elle avait des cauchemars et souffrait de dépression, d'angoisse et de peur. Les incidents liés à sa situation actuelle exacerbaient les dommages préexistants. Ses symptômes l'empêchaient de travailler et elle a dû quitter son emploi et avoir recours à l'aide sociale.

Décision :

La Commission a déclaré que la requérante avait subi de multiples blessures aux tissus mous en raison des nombreuses voies de fait pendant la relation de trois ans. La Commission a évalué globalement l'effet cumulé des incidents et lui a accordé 8 000 \$ pour douleur et souffrances. La Commission a également versé 4 000 \$ pour la perte de revenu de la requérante puisque d'autres facteurs non liés à sa requête étaient également responsables de son incapacité.

0910-80448, 0910-80450 et 0910-80451 – Homicide

Ces trois requêtes connexes ont été présentées par les frères et sœurs d'une jeune femme assassinée par plusieurs contrevenants qui ont été condamnés en vertu du *Code criminel* et purgent de longues peines d'emprisonnement. Leur mère leur avait raconté le drame.

Les requérants demandaient une indemnité pour douleur et souffrances et souhaitaient consulter pour les aider à surmonter leur bouleversement.

Décision :

Lorsqu'un crime violent cause la mort, les membres de la famille peuvent avoir droit à certaines indemnités en vertu de la Loi. Celles-ci sont :

- les frais liés aux funérailles et à l'enterrement;
- la perte du revenu que la victime fournissait pour soutenir une personne à charge;
- les dépenses subies par un non-parent pour soutenir les enfants mineurs de la victime;
- la consultation aux endeuillés pour aider à surmonter les symptômes immédiats du deuil;
- toute autre dépense liée au décès que la Commission juge raisonnable.

De plus, en vertu de la Loi, le requérant qui n'est pas la victime directe de la violence peut également recevoir une indemnité à titre de victime s'il peut prouver qu'il a subi un choc nerveux ou psychologique.

Ce type de blessure est un terme de pratique plutôt qu'un diagnostic et les critères permettant de prouver la blessure ont été définis par les tribunaux pendant plusieurs années.

Pour être admissible, il faut prouver ce qui suit :

1. L'événement fut extrêmement violent;
2. La personne avait un lien étroit avec la victime décédée;

3. La personne a subi un dommage psychiatrique/psychologique reconnu à cause du choc d'avoir été témoin de l'événement ou d'être arrivé sur les lieux du crime par la suite.

Le 4 octobre 2010, la Cour divisionnaire a confirmé ces critères dans sa décision *F. K. c. Criminal Injuries Compensation Board*, 2010 ONSC 5468, affirmant qu'il est nécessaire que le requérant ait vu ou entendu l'accident ou l'événement ou les répercussions immédiates et ait subi un choc nerveux en conséquence.

Aucune indemnité n'est imposée pour les chocs nerveux subis par une personne à qui l'on raconte ou annonce simplement l'accident.

La Commission a accordé à chacun des requérants jusqu'à 2 400 \$ pour la consultation aux endeuillés. Aucune autre dépense n'a été demandée.

Dans l'application de la définition de choc nerveux ou psychologique aux demandes des requérants, la Commission devait tenir compte du fait qu'ils ne furent pas témoin du crime perpétré contre la défunte et qu'ils ne sont pas arrivés sur les lieux du crime peu après l'incident. Par conséquent, la Commission ne pouvait juger que les requérants répondaient aux critères et elle a donc rejeté leur requête pour choc nerveux ou psychologique.

0911-81137 – Tentative de meurtre

La requérante et son ami de cœur rentraient à la maison en voiture lorsqu'une autre voiture se plaça à leur droite dans la rue. Elle entendit des coups de feu et vit plusieurs trous apparaître dans son pare-brise. Elle se rendit alors compte que son ami de cœur, qui se trouvait dans le siège du passager, était blessé. Elle téléphona au 911 et l'emmena d'urgence dans un hôpital tout près. En raison du caractère soudain de l'attaque, la requérante fut incapable de bien voir le véhicule suspect ou son ou ses occupants. Elle et son ami de cœur n'avaient pas de conflits avec d'autres personnes et ils ne connaissent pas les motifs de l'attaque. Le ou les tireurs ne furent jamais appréhendés.

La requérante n'a pas été blessée physiquement, mais elle a mentionné dans son témoignage que l'événement l'avait marquée émotionnellement. Elle est devenue peureuse, fâchée et retirée et avait de la difficulté à dormir ou à se concentrer sur ses études.

Elle téléphona à une ligne d'aide pour gérer ses problèmes émotifs, mais elle trouva peu de réconfort et cessa. Elle n'essaya pas d'autres formes de thérapie.

Décision

La Commission a jugé que la requérante semblait avoir été victime d'une tentative de meurtre et était donc une victime au sens du paragraphe 5a) de la Loi. Pour évaluer l'indemnité pour douleur et souffrances, la Commission a tenu compte des dommages émotionnels de la requérante, du fait que l'affaire n'a pas été réglée et de fait que son état psychologique fut exacerbé par le fait que son ami de cœur fut blessé par une balle. Par conséquent, la Commission a accordé à la requérante 3 000,00 \$ pour douleur et souffrances.

1001-81994 – Agression sexuelle

La requérante a présenté une demande au nom de sa fille de 16 ans (l'« enfant mineure ») alléguant que l'enfant mineure fut agressée sexuellement par deux adolescents de moins de 18 ans. L'enfant mineure et une amie étaient allées chez l'ami de cœur de cette dernière pour socialiser et boire de l'alcool. L'enfant mineure devint en état d'ébriété et les deux contrevenants commencèrent à la toucher de façon inappropriée pendant que les autres personnes sur les lieux filmaient la scène.

Malgré les objections verbales de l'enfant mineure et sa résistance physique, les contrevenants agressèrent sexuellement l'enfant mineure tour à tour. Après l'agression, deux autres garçons conduisirent l'enfant mineure chez une amie et, en cours de route, tentèrent en vain de l'inciter à faire des activités sexuelles avec eux. Quelques jours plus tard, les policiers furent appelés et les contrevenants furent arrêtés. Avant leur procès, les contrevenants menacèrent d'afficher la vidéo de l'incident sur Internet. Après l'incident, l'enfant mineure eut des crises de pleurs, de panique et d'angoisse, souffrit d'une dépression, de troubles de l'alimentation, d'isolation sociale et de dévalorisation. Elle n'allait pas à l'école régulièrement et commença à prendre des drogues illicites. Elle tenta de se suicider par surdose pendant le procès criminel. L'enfant mineure reçut de la médication et suivit une longue psychothérapie.

La requérante réclamait une perte de salaire pour 145 jours pour les traitements de l'enfant mineure auprès de divers fournisseurs de traitement. Toutefois, il a été démontré que la requérante a utilisé ses avantages sociaux pour les jours où elle était absente.

Décision

La Commission a jugé que l'enfant mineure était victime d'agression sexuelle et était donc une victime au sens du paragraphe 5a) de la Loi. Dans l'évaluation de l'indemnité, la Commission a tenu compte de l'âge de l'enfant mineure au moment de l'incident, du fait qu'il y avait plusieurs agresseurs, de la nature de

l'agression et de l'incidence émotionnelle globale. Elle a donc reçu 15 000 \$ pour douleur et souffrances.

Après évaluation de la perte de salaire réelle de la requérante, la Commission lui a accordé une somme de 1 000 \$.

1006-83679 – Voies de fait contre un membre de la famille

Le requérant de 46 ans a présenté sa demande à la Commission pour blessures physiques et dommages émotionnels en raison d'agressions sexuelles par son grand frère et de voies de fait par son père et sa grand-mère.

Les incidents avaient lieu fréquemment alors qu'il avait entre cinq et quatorze ans. Le père et la grand-mère du requérant étaient toxicomanes chroniques avec tendances extrêmement violentes. Bien qu'ils s'en tenaient à diverses formes de voies de fait sur le requérant, son frère était un sadique sexuel qui s'en est pris au requérant pendant toute son enfance.

Le requérant croit que toute sa famille était au courant des agressions sexuelles, mais n'a rien fait pour y mettre fin. Les incidents ne furent jamais rapportés aux autorités puisque le requérant craignait des représailles s'il en parlait.

Dans son témoignage, le requérant a mentionné qu'il a subi diverses blessures en raison des agressions, notamment des ecchymoses, des coupures, des éraflures et des maladies transmises sexuellement. Les agressions eurent un effet important à long terme sur son bien-être émotionnel.

Il dut quitter le domicile familial à 14 ans et devint prostitué trois ans plus tard.

Décision

La Commission a jugé que le requérant avait été victime de voies de fait et d'agressions sexuelles et était donc une victime au sens du paragraphe 5a) de la Loi. Le dossier du requérant a été présenté de telle façon qu'il était impossible pour la Commission de connaître exactement les blessures découlant de chaque incident, et les preuves suggéraient certainement que les effets physiques et psychologiques importants de ces agressions s'étaient accumulés avec le temps. La Commission a accepté que plusieurs incidents impliquaient chacun des contrevenants et a accordé une indemnité globale de 20 000 \$ pour douleur et souffrances, compte tenu de l'effet cumulatif de chacun des incidents sur le requérant.

La Commission a également accordé au requérant le remboursement de ses dépenses de déplacement au taux habituel de la Commission, soit de 0,40 \$ le kilomètre.

0912-81554 – Agression sexuelle

La requérante a présenté une demande pour avoir été agressée sexuellement à plusieurs reprises par son médecin de famille. Les incidents eurent lieu au bureau du médecin pendant des examens alors que la requérante était âgée de 55 à 62 ans. Les agressions incluaient des commentaires inappropriés et des attouchements sexuels. Malgré le fait que la requérante fit part de son malaise au médecin, il continua et augmentait à chaque visite.

Ses graves problèmes médicaux ainsi que le manque d'autres services médicaux dans sa collectivité éloignée l'obligèrent à continuer d'endurer les agressions. Elle avait peur d'en parler parce que le médecin avait de l'influence dans la collectivité et qu'il était un ami personnel du mari de la victime. Après avoir entendu des plaintes semblables d'autres patientes, elle parla de la situation à sa famille et à la police. Le médecin fut accusé et elle participa au procès criminel avec 17 autres victimes. Le médecin fut acquitté par le tribunal, mais son droit de pratique fut suspendu par l'Ordre des médecins et chirurgiens de l'Ontario. Même si de nombreuses victimes se manifestèrent, elle fut ridiculisée dans la collectivité et fit l'objet de harcèlement par les résidents de la localité.

Dans son témoignage, elle mentionna que l'effet émotionnel des incidents avait été sérieux et permanent. Pendant plusieurs années, elle croyait être la seule victime et n'avoir aucun soutien. Elle se sentait démunie, souillée, humiliée et embarrassée. Elle devint fâchée et introvertie parce que ses anciens amis et collègues la fuyaient. Elle eut des cauchemars des incidents et de la difficulté à faire confiance aux gens et à accepter leur affection. Elle reçut des rencontres de consultations courtes et sporadiques et, bien qu'elle les jugeât utiles, elle ne put continuer en raison de son âge et de ses moyens de transport limités. La requérante devait 1 200,00 \$ à son thérapeute pour 12 rencontres.

Décision

La Commission a jugé que la requérante avait été victime d'agressions sexuelles et était donc une victime au sens du paragraphe 5a) de la Loi. Dans l'évaluation de l'indemnité, la Commission a tenu compte du fait que le contrevenant a abusé de son poste de confiance et qu'il y avait eu un effet émotionnel négatif prolongé pour la requérante. Compte tenu de l'effet cumulatif de toutes les agressions pour la requérante, la Commission lui a accordé 15 000 \$ pour douleur et souffrances, a payé au thérapeute les rencontres impayées et a prévu une somme pour les rencontres futures de la requérante.

0910-80808 — Voies de fait contre un membre de la famille

La requérante de 36 ans demandait une indemnité pour des blessures subies pendant un unique incident de voies de fait commises par son ami de cœur. La requérante a mentionné dans son témoignage qu'elle et son ami de cœur se disputaient au sujet d'une question financière. Il réagit en plaquant la requérante au sol et en la frappant plusieurs fois au visage. Il plaça ensuite un couteau à sa gorge et la coupa un peu au cou en menaçant de la tuer. Après l'attaque, la requérante prit une surdose de médicaments et fut ensuite transportée à l'hôpital en ambulance où elle fut traitée pour des blessures suite à l'attaque et pour la surdose de médicaments. Son ami de cœur fut arrêté puis condamné pour voies de fait avec une arme.

La requérante eut des ecchymoses et des coupures au visage et au corps qui guérissent sans complication. Après l'incident, elle eut beaucoup de colère, d'angoisse et d'insomnie pendant longtemps. Elle était déprimée et avait de la difficulté à cultiver des relations avec les hommes parce qu'elle n'arrivait pas à leur faire confiance. La requérante a demandé à la Commission d'évaluer la possibilité de payer des consultations pour l'aider à gérer ces problèmes.

Décision

La Commission a jugé que la requérante avait été victime de voies de fait et était donc une victime au sens du paragraphe 5a) de la Loi. Dans l'évaluation de l'indemnité, la Commission a tenu compte de la nature des voies de fait, du fait qu'une arme a été utilisée, du contexte de sa relation avec l'agresseur, de ses blessures et de l'effet émotionnel sur la requérante. La Commission a donc accordé une indemnité de 4 000 \$ pour douleur et souffrances.

De plus, en raison de l'intention de la requérante de suivre une thérapie dans un avenir rapproché, la Commission a accordé des dépenses de 1 200 \$ pour la thérapie.

0907-79249 — Agression sexuelle

Le requérant adulte demandait une indemnité pour une agression sexuelle qui eut lieu dans un dépanneur près de chez lui. Il avait fait un achat d'un commis qui fit ensuite des commentaires obscènes indiquant qu'il souhaitait avoir des relations sexuelles avec lui. Le requérant refusa et fit une blague, croyant que le commis blaguait. Soudain, le commis attrapa le requérant et tordit violemment ses mamelons. Le commis fut arrêté et condamné pour agression sexuelle.

Les mamelons du requérant portaient des ecchymoses et furent douloureux pendant quelques jours. De plus, il était en détresse émotionnelle et se sentait humilié par l'incident. Il a demandé l'aide de la Commission pour payer les rencontres de thérapie. Il a également présenté une demande pour perte de salaire, mais n'a pas soumis de documents de soutien. Il devait voyager environ 206 kilomètres aller-retour pour se rendre au lieu de l'audience. Le requérant poursuivit le dépanneur pour dommages-intérêts et reçut 2 000,00 \$ dans la poursuite au civil.

Décision

La Commission a jugé que le requérant avait été victime d'agression sexuelle et était donc une victime au sens du paragraphe 5a) de la Loi. Dans l'évaluation de l'indemnité, la Commission a tenu compte de la nature de l'agression, des blessures et de l'effet émotionnel sur le requérant. La Commission a donc accordé une indemnité de 3 000 \$ pour douleur et souffrances et de 96,40 \$ en frais de déplacement pour l'audience.

Toutefois, le paragraphe 17(3) de la Loi se lit comme suit : « La Commission, lorsqu'elle évalue le montant de l'indemnité, tient compte de toute prestation, rétribution ou indemnité versée ou due au requérant par source quelconque autre que l'aide sociale. »

Par conséquent, la Commission a déduit de son indemnité la somme de 2 000 \$ reçue à la suite de la poursuite au civil et a remis le solde au requérant. De plus, compte tenu de l'intention du requérant de suivre une thérapie dans un avenir rapproché, la Commission a autorisé des frais de thérapie de 2 400 \$.

1005-83671 – Voies de fait

Le requérant a présenté une demande pour des voies de fait et vol chez lui. Il avait rencontré un homme sur Internet et l'avait invité chez lui pour un verre. Ils conversèrent de façon amicale pendant un moment, puis l'agresseur prit soudainement une bouteille de whisky et frappa le requérant plusieurs fois au visage et à la tête, ce qui le fit s'évanouir. Lorsqu'il s'est réveillé, il était lié et bâillonné et l'agresseur lui tenait un couteau à la gorge. L'agresseur lui fit ouvrir un coffre-fort dans lequel il prit de l'argent avant de quitter la maison avec l'argent et d'autres biens. Avant de partir, l'agresseur menaça le requérant en lui disant que, s'il avisait la police, il reviendrait le tuer et tuer ses petits enfants. Le requérant fut si terrifié par les menaces qu'il ne déclara pas l'incident à la police. Le requérant avait plusieurs fractures au visage et plusieurs dents cassées qui ont nécessité de longs traitements médicaux et dentaires. Il a également subi

une certaine perte de mémoire à court terme et avait de la difficulté à se concentrer. Il essayait de ne pas penser à l'incident, mais il avait des crises d'angoisse, de dépression, d'introversion et de peur.

Le requérant demandait le remboursement du coût des médicaments contre la douleur et a présenté les reçus à la Commission. Il a également demandé une indemnité pour les soins dentaires futurs qui avaient été estimés par son dentiste.

Décision

La Commission a jugé que le requérant avait été victime de vol avec violence et était donc une victime au sens du paragraphe 5a) de la Loi. Comme pour tous les dossiers présentés à la Commission, il fallait tenir compte du paragraphe 17(2) de la Loi, qui se lit comme suit :

« La Commission peut, à sa discrétion, refuser de rendre l'ordonnance d'indemnisation ou ordonner une réduction du montant de l'indemnité si elle est convaincue que le requérant a refusé de coopérer suffisamment avec un organisme chargé de l'exécution de la loi ou ne lui a pas signalé promptement l'infraction. »

Bien que le requérant n'eût pas rapporté l'incident à la police, la Commission a jugé qu'il l'avait fait en raison d'une peur réelle et raisonnable pour sa vie et celle de sa famille. La requête d'indemnisation du requérant n'a donc pas été affectée défavorablement. Il a reçu 10 000 \$ pour douleur et souffrances, 88 \$ pour le remboursement des médicaments et la somme de 5 086,87 \$ a été préautorisée pour les services dentaires futurs.

RESSOURCES

Commission d'indemnisation des victimes d'actes criminels
439, avenue University, 4^e étage
Toronto (Ontario) M5G 1Y8

N° de téléphone :

416 326-2900

1 800 372-7463

N° de télécopieur :

416 326-2883

Site Web :

www.cicb.gov.on.ca

Courriel :

info.cicb@ontario.ca